

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA BUATAN II TERHADAP
PELAYANAN PEGAWAI DI PUSKESMAS
KECAMATAN KOTO GASIB
KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.Sos)
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan Komunikasi



OLEH:

DESTI HANDAYANI
NIM. 10643004135

**PROGRAM S1
JURUSAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

ABSTRAK

Persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak, terdapat berbagai persepsi, karena ada masyarakat yang menilai pelayanan yang diberikan memuaskan namun ada juga masyarakat yang menilai bahwa pelayanan yang telah diberikan kurang memuaskan. Hal ini yang melatarbelakangi penulis mengadakan penelitian.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Buatan II dan apa saja faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Buatan II yaitu laki-laki dan perempuan yang meliputi PNS, Wiraswasta, Petani dan Umum.

Data tersebut diperoleh dari data statistik pengunjung sirkulasi bulan Mei minggu pertama, karena pada bulan Mei minggu pertama pengunjung lebih banyak datang ke Puskesmas di banding minggu lain. Jumlah masyarakat yang datang pada minggu pertama berkisar 350 orang.

Kemudian penulis mengambil rata-rata jumlah masyarakat Desa Buatan II yaitu 15% dari 350 orang dan diperoleh sampel 55 orang. Teknik penyebaran angket dengan menggunakan teknik sampling kebetulan (Accidental Sampling).

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti menganalisa data tersebut menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif, yaitu dengan menggunakan angka dan selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel persentase dengan kriteria sebagai berikut : sangat baik 76%-100%, baik, 56%- 75%, kurang baik 40%- 55%, tidak baik kurang dari 40%.

Maka diperoleh nilai, 66,55%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah baik.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II yaitu : pengalaman dan pengetahuan pribadi masyarakat.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional	8
G. Metode Penelitian.....	25
H. Sistematika Penulisan	28
BAB II TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak	29
B. Visi dan Misi serta tujuan Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak	30
C. Layanan Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak....	31
D. Organisasi dan Staf Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak	33
BAB III PENYAJIAN DATA	46
A. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Kesehatan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak	46
B. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.....	58

BAB IV ANALISA DATA	61
A. Persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak	61
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.....	73
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persepsi merupakan proses dimana manusia menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi inderanya. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang diserap dan apa makna yang di berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. (Rahmat, 1996: 51).

Persepsi merupakan penilaian terhadap suatu objek yang telah diterima oleh suatu objek baik secara verbal maupun nonverbal. Timbulnya persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh adanya pesan atau informasi yang diterima oleh indera, persepsi itu bisa benar dan bisa juga salah. Kesalahan persepsi seseorang bisa dipengaruhi oleh faktor dalam diri individu atau pengetahuan dan pengalaman dan luar diri individu seperti lingkungan yaitu teman, keluarga dan sebagainya. Begitu juga dengan persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak, persepsi yang timbul bisa berbentuk positif dan bisa juga negatif.

Perbedaan persepsi tersebut tidak lepas dari dari latar belakang masyarakat itu sendiri, seperti pengetahuan, pengalaman, dan budaya. Dari perbedaan tersebut maka timbul persepsi yang berbeda-beda pula. Misalnya, sebagian masyarakat mempersepsikan pelayanan yang telah diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak cukup bagus, cepat, tepat dan ramah serta professional. Namun

sebagian masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak kurang cepat, kurang ramah, tidak disiplin dan kurang profesional serta lain sebagainya. Dalam berbagai permasalahan diatas dapat menimbulkan berbagai kesalahan persepsi dari masyarakat yang datang ke Puskesmas tersebut, dan persepsi itu bisa positif dan bisa pula negatif.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan maupun instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan orang lain sehingga terbentuk citra yang positif dari perusahaan atau lembaga tersebut, artinya pelayanan ini merupakan suatu kegiatan yang sangat perlu di perhatikan, karena jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau konsumen maka konsumen mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan buruk, namun apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan harapan maka masyarakat mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan baik, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dalam melayani kebutuhan masyarakat Desa Buatan II pegawai Puskesmas tidak hanya melayani dengan cepat, tepat namun bagaimana harus bersikap ramah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan di puskesmas tersebut.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat, karena cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dikenal murah seharusnya menjadikan Puskesmas sebagai tempat pelayanan

kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktik swasta atau petugas kesehatan praktik. Kondisi ini didasari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu pelayanan yang terkesan seadanya. Dengan adanya pelayanan kesehatan di Puskesmas maka berbagai macam penilaian dan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap penilaian atau persepsi masyarakat. Karena semakin baik pelayanan yang telah diberikan maka masyarakat akan mempersepsikan positif pula terhadap pelayanan pegawai tersebut.

Persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap layanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib terdapat perbedaan yang telah terjadi. Ini dapat dilihat dari tanggapan dan penilaian yang diberikan oleh masyarakat Desa Buatan II yang datang ke Puskesmas tersebut untuk berobat dan keperluan lainnya. Dalam berbagai permasalahan di atas dapat menimbulkan berbagai kesalahan persepsi dari masyarakat itu sendiri. Persepsi itu dapat berbentuk negatif dan positif.

Persepsi itu tidak selamanya terjadi kesalahan, tetapi adakalanya persepsi itu benar, misalnya persepsi itu sangat baik terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat di Puskesmas tersebut ataupun sebaliknya. Terjadinya persepsi tersebut tentu adanya objek yang menjadi persepsi, misalnya pelayanan kesehatan Puskesmas Kec. Koto Gasib sangat baik, cepat dan tepat.

Maka dalam pelayanan tersebut diperlukan orang-orang yang mempunyai keramahan, dan kemampuan berkomunikasi yang efektif, profesional dan efektif sehingga masyarakat mudah mengerti apa yang akan disampaikan. Dengan adanya kemampuan tersebut maka masyarakat tidak mempunyai persepsi yang negatif terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kec. Koto Gasib. Kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat memang harus diperhatikan dengan serius, jika hal demikian tidak diperhatikan dengan serius, maka masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan tidak profesional.

Berdasarkan gejala yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti memberikan judul **Persepsi Masyarakat Desa Buatan II Terhadap Pelayanan Pegawai di Puskesmas Kec Koto Gasib Kab Siak.**

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan pemilihan judul dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Menurut peneliti masalah ini sangat menarik, karena masalah pelayanan pegawai hal yang sangat penting dalam sebuah instansi seperti Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak.
2. Judul ini berkaitan langsung dengan studi Ilmu Komunikasi yang peneliti pelajari.
3. Karena permasalahan ini belum ada yang meneliti.

4. Penulis merasa mampu untuk meneliti baik dari segi waktu, dana, dan fasilitas yang mendukung dalam penelitian ini.

C. Rumusan Masalah

1. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yang berkaitan tentang Persepsi Masyarakat Desa Buatan II Terhadap Pelayanan Pegawai di Puskesmas Kec Koto Gasib Kab Siak, adalah:

- a. Bagaimana persepsi masyarakat Buatan II terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec Koto Gasib Kab. Siak?
- b. Apa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?

D. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui dengan jelas tentang persepsi masyarakat Buatan II terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Buatan II terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan pembaca terutama bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi umumnya dan Ilmu Komunikasi khususnya, serta menjadi bahan masukan bagi yang berminat untuk menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan mengambil kancan penelitian yang berbeda.

b. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk syarat menyelesaikan studi S1 di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, serta untuk memperdalam pengetahuan bagi penulis khususnya dalam bidang persepsi dan pelayanan pegawai di Puskesmas.
2. Untuk memberi masukan kepada Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak tentang pelayanan yang baik sehingga tidak menimbulkan persepsi yang keliru ataupun yang bersifat negatif dari masyarakat.

E. Penegasan Istilah

1. Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang suatu objek atau peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan mengumpulkan pesan (Rahmat, 1995: 5).

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan atau pendapat masyarakat desa buatan II terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.

Adapun masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan (Moenir, 2000: 2).

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Pandy, 1996: 145). Adapun maksud Pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kec Koto Gasib Kab. Siak.

3. Puskesmas.

Puskesmas adalah unit kesatuan terdepan secara fungsional, administratif dan fisik yang membawakan berbagai usaha-usaha pokok kesehatan (*basic health-service*) di suatu daerah yang secara langsung mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerah kerjanya dan bertanggung jawab atas tercapainya nilai-nilai kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Ryadi, 1981: 83).

Sementara itu, Puskesmas juga dapat didefinisikan sebagai suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek

pembiayaan. (Ridho AkhsanuI, <http://www.kebijakankesehatan.com>, di akses tanggal 09 oktober 2009).

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis memuat teori-teori yang akan mempermudah dalam menjawab permasalahan secara teoritis. Dengan kerangka teoritis inilah konsep operasional dirumuskan untuk mempermudah pelaksanaan penelitian di lapangan.

a. Persepsi

Persepsi adalah proses yang kompleks yang melibatkan faktor-faktor struktural atau pengaruh-pengaruh dari rangsangan fisik dan faktor-faktor fungsional atau pengaruh-pengaruh psikologis dari perasaan organisme. Di antara pengaruh-pengaruh psikologis ini meliputi rasa membutuhkan, keinginan, perasaan, pendirian, dan asumsi (Werner J, 2007: 100).

Sementara itu, Agus Sujanto (1986: 31) mengatakan bahwa persepsi adalah tanggapan. Tanggapan di sini adalah gambaran pengamatan yang tinggal dalam kesadaran setelah mengamati.

Terkait dengan hal di atas, dapat pula dikatakan bahwa persepsi adalah cara kita untuk mengubah energi-energi fisik lingkungan menjadi pengalaman yang bermakna (Mulyana, 2000: 25).

Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan manusia memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku manusia. Persepsi adalah inti komunikasi. Hal ini jelas tampak pada definisi John R. Wenburg dan William W. Wilmot yang menyatakan bahwa, persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna, Rudolph F. Verderber, juga mengatakan persepsi adalah proses menafsirkan informasi inderawi, atau menurut J. Cohen, persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai representatif objek eksternal. Persepsi adalah pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada di luar sana (Mulyana, 2005: 168).

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*) (Rahmat, 1996: 51).

Persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami sesuatu baik melalui penglihatan, pendengaran maupun perasaan (Rivai, 2007: 379).

Defenisi lain menyebutkan bahwa persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan perhatian terhadap satu objek rangsang (Rahman, 2004: 89).

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah hasil dari pengamatan dan pengalaman oleh panca indera manusia terhadap suatu objek. Dan persepsi merupakan inti dari komunikasi, karena jika persepsi tidak akurat, tidak mungkin manusia berkomunikasi dengan efektif. Begitu juga halnya dengan persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pegawai Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak. Apabila menggunakan komunikasi yang baik tentu masyarakat mempersepsikan baik pula.

b. Macam-macam persepsi

Persepsi adalah inti dari komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi, yang identik dengan penyandian-balik (*decoding*) dalam proses komunikasi. Persepsi manusia sebenarnya dapat dibagi dua, persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia biasanya lebih kompleks, karena manusia bersifat dinamis (Mulyana, 2005: 171). Sedangkan persepsi itu sendiri dapat dibagi beberapa macam yaitu:

1. Persepsi terhadap lingkungan fisik. Dalam mempersepsikan lingkungan fisik, manusia terkadang melakukan kekeliruan. Indera manusia terkadang menipu, itulah yang disebut ilusi. Tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan disebabkan latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi manusia atas suatu objek.

2. Persepsi Sosial. Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan. Manusia bersifat emosional, sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi sosial merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasikan dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsi, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya dan keadaan yang ada dalam diri orang yang dipersepsi, sehingga terbentuk gambaran orang yang dipersepsi (Walgito, 2003: 48). Dalam persepsi tersebut terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi di antaranya adalah, keadaan stimulus, dalam hal ini terwujud manusia yang akan dipersepsi, situasi atau keadaan sosial yang melatar belakangi stimulus, keadaan yang dipersepsi. Walaupun stimulus personnya sama, tetapi kalau situasi sosial yang melatar belakang stimulus person berbeda akan berbeda hasil persepsinya.
3. Persepsi Budaya. Faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi secara keseluruhan, terutama penafsiran atas sesuatu rangsangan Agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, pekerjaan, dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi terhadap suatu realitas. Dengan demikian, persepsi itu terikat oleh budaya (*culture bound*).

Bagaimana manusia memaknai suatu pesan objek atau lingkungan bergantung pada sistem nilai yang dianut (Mulyana, 2001: 172).

Oleh karena itu, persepsi berdasarkan budaya yang telah dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungannya bersifat subjektif, semakin besar perbedaan budaya antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap suatu realitas. Karena tidak ada dua orang yang mempunyai nilai-nilai budaya yang persis sama, maka tidak pernah ada dua orang mempunyai persepsi sama pula (Mulyana, 2001: 197).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal, dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam individu mengadakan persepsi. Agar stimulus dapat dipersepsi, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsi oleh individu. Kejelasan stimulus dapat menimbulkan kesadaran. Menurut Rahmat (2001: 52-58) ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain adalah:

1. Perhatian, perhatian adalah proses mental ketika stimulus atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada stimuli lainnya melemah, pada perhatian ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi di antaranya adalah faktor eksternal penarik perhatian, adapun faktor ini dipengaruhi oleh gerakan intensitas stimuli, kebaruan, peruanan. Faktor internal penarik perhatian,

faktor ini dipengaruhi oleh faktor-faktor biologis, faktor sosiopsikologis, dan motif sosiogenis.

2. Faktor-faktor struktural yang menarik perhatian persepsi, faktor ini berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu. Para psikologis Gestalt, seperti Koher, Wartheimer dan Koffa, merumuskan persepsi yang bersifat struktural. Prinsip ini kemudian dikenal teori Gestalt, menurut teori ini bila manusia mempersepsi sesuatu, manusia mempersepsinya sebagai suatu, manusia mempersepsinya sebagai suatu keseluruhan. manusia tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya.

Adapun yang menyebabkan kesalahan persepsi tersebut ada beberapa faktor, di antaranya adalah:

1. Prasangka, suatu kekeliruan persepsi terhadap orang yang berbeda adalah prasangka, beberapa pakar cenderung menganggap bahwa stereotip itu identik dengan prasangka.
2. Kesalahan atribusi, proses internal dalam diri manusia memahami orang lain, manusia menggunakan beberapa sumber informasi, misalnya mengamati penampilan fisik mereka. Karena faktor-faktor seperti usia, gaya pakaian, dan daya tarik dapat memberikan isyarat sifat-sifat utama mereka.
3. Efek halo, kesalahan persepsi yang disebut efek halo (*halo effects*) merujuk pada fakta bahwa begitu manusia membentuk suatu kesan

menyeluruh mengenai seseorang. Kesan yang cenderung ini menimbulkan efek yang kuat atas penilaian akan sifat-sifatnya yang spesifik. Efek halo ini memang lazim dan mempengaruhi kuat sekali pada diri manusia dalam menilai orang-orang yang bersangkutan.

4. Stereotipe, kesulitan komunikasi akan muncul dari penstereotipan, yakni menggeneralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok (Mulyana, 2005: 211).

d. Sifat-sifat persepsi

1. Persepsi berdasarkan pengalaman, pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenal realitas (sosial) yang telah dipelajari. Persepsi manusia terhadap seseorang, objek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa. Ketidadaan pengalaman terdahulu dalam menghadapi suatu objek jelas akan membuat seseorang menafsirkan objek berdasarkan dugaan semata, atau pengalaman yang mirip.
2. Persepsi bersifat selektif, atensi manusia pada suatu rangsangan merupakan faktor utama menentukan selektivitas atas rangsangan tersebut, hal ini dipengaruhi beberapa faktor di antaranya adalah faktor internal yang mempengaruhi atensi dan faktor eksternal yang mempengaruhi atensi.

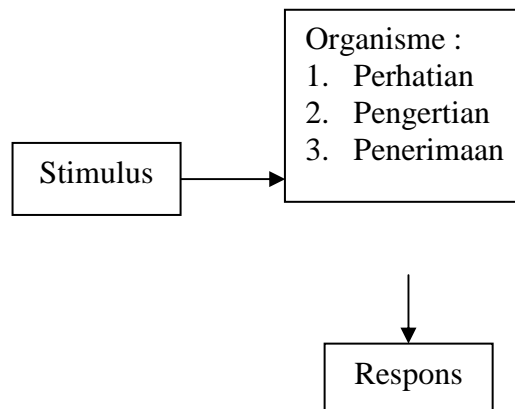
3. Persepsi bersifat dugaan, oleh karena data yang diperoleh mengenai objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan, seperti seleksi. Langkah ini dianggap perlu karena tidak mungkin memperoleh seperangkat rincian yang lengkap lima indera manusia. Proses persepsi yang bersifat dugaan itu memungkinkan manusia menafsirkan suatu objek dengan makna yang lengkap dari suatu sudut pandang manapun. Oleh karena itu, informasi yang lengkap tidak pernah tersedia, untuk membuat suatu kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat penginderaan itu. Manusia harus mengisi ruang yang kosong untuk melengkapi gambaran itu dan menyediakan informasi yang hilang, dengan demikian persepsi juga adalah suatu proses mengorganisasikan informasi yang tersedia, menempatkan rincian yang diketahui dalam suatu skema organisasional tertentu yang memungkinkan manusia memperoleh suatu makna lebih umum.
4. Persepsi bersifat evaluatif, kebanyakan orang menjalankan hari-hari mereka dengan perasaan bahwa apa yang mereka persepsi adalah nyata. Mereka pikir bahwa menerima pesan dan menafsirkannya sebagai suatu proses yang alamiah. Hingga derajat tertentu asumsi itu benar. Akan tetapi kadang-kadang alat indera

dan persepsi menipu manusia sehingga juga ragu seberapa dekat persepsi manusia dengan realitas yang sebenarnya.

5. Persepsi bersifat kontekstual, suatu rangsangan dari luar harus diorganisasikan, dari semua pengaruh yang ada dalam persepsi. Konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Suatu objek kejadian sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karenanya juga persepsi manusia (Mulyana, 2001:177-191).

Untuk mempermudah penelitian ini penulis menggunakan teori S-O-R, seperti yang diungkapkan oleh Mar'at dalam buku Onong Uchjana (2003 :255-256) dalam bukunya “ sikap manusia”, perubahan serta pengukurannya mengutip pendapat Hovland, jenis dan Kelley yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting yaitu :

- a. Perhatian
- b. Pengertian
- c. Penerimaan



Gambar 1. Teori S-O-R (Uchjana, 2003: 255-256)

Gambar diatas menunjukkan bahwa perubahan sikap tergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan.

Stimulus dalam hal ini merupakan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas kepada masyarakat. Jika dalam diri masyarakat adanya perhatian, pengertian, dan menerima pesan yang berupa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas maka akan terbentuk response atau perubahan sikap yang positif.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu. Dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Pandy, 1996: 145).

Menurut Rosady (2005: 274) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidak cukup hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara melayani sebaik mungkin secara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen. Pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau pemerintah dalam upaya menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan atau konsumen. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Dari definisi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan pemberian jasa kepada seseorang yang merupakan haknya yang memang harus dipenuhi dengan menggunakan prosedur dan

sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan atau lembaga, misalnya pelayanan yang telah diberikan oleh Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak terhadap masyarakat Desa Buatan II yang datang untuk berobat atau mengurus surat berbadan sehat, dan lain-lainnya. Dalam hal ini tentu pegawai Puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan aturan/ UU. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau masyarakat dimana pelayan harus mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhadap konsumen baik secara positif dan negatif.

a. Macam- macam pelayanan

1) Pelayanan Publik/ Umum

Pelayanan publik/ umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik/ pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Pelayan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi public.
- b. Pelayan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, dan dapat dibedakan menjadi dua :
 - 1). Yang bersifat primer
 - 2). Yang bersifat sekunder.

2) Pelayanan Administrasi Pemerintah/ Perizinan

Pelayanan administrasi pemerintah/ perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan BUMN/ BUMD, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat (Ratminto, 2005: 5).

b. Jenis- jenis pelayanan

1. *Core service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya, untuk hotel adalah penyediaan kamar dan penerbangan adalah transportasi udara. Perusahaan mungkin mempunyai beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri.

2. *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya pelayanan “front office” pada hotel atau “ check in “ pada transportasi udara. *Facilitating service* ini merupakan tambahan tetapi wajib.

3. *Supporting service*

Seperti pada *facilitating service*, *supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing. Misalnya hotel-restoran pada suatu hotel. *Supporting*

adalah pelayanan tambahan tetapi wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing (Sutopo dan Adi, 2003:13-14).

c. Sifat- sifat pelayanan

Seperti yang telah dijelaskan pelayanan merupakan salah satu yang penting dalam berbagai bidang baik dalam perusahaan, lembaga baik secara formal dan non formal, hal tersebut sesuai dengan sifat-sifat pelayanan itu sendiri, adapun sifat pelayanan diantaranya adalah :

1. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberikan nasehat bidang kehumasan.
2. Bersifat layanan yang lebih luas dalam bentuk “eksekusi” untuk membantu, mulai dari perencananan konsep dan hingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut sampai tuntas.
3. Bisa juga bersifat gabungan dari jasa konsultatif dan eksekusi, serta kegiatan evaluasi dari program kerja (ROsady, 2005: 190).

d. Bentuk- bentuk pelayanan

Secara spesifik menurut H. Munir (1999: 190) membagi pelayanan dalam bentuk tiga kategori yaitu:

1. Pelayanan lisan
2. Pelayanan dalam tulisan
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat diharapkan ampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga mereka mempunyai persepsi yang baik pila terhadap pelayan tersebut, dapaun pelayanan jasa yang baik

menurut Philip (1996: 87) ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya adalah :

- a). Berwujud (*tangible*) meliputi, penampilan fasilitas, personil, materi komunikasi.
- b). Empati, meliputi kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.
- c). Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan jasa yang di janjikan dengan terpercaya dan akurat.
- d). Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.
- e). Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan dapat dikatakan baik atau bermutu apabila mampu memenuhi syarat antara lain, sebagai berikut:

- 1). *Tragibel* akan dilihat dari segi fisik, seperti fisik gedung, atau bangunan nyaman tidaknya interiornya, kondisi ruangan.
- 2). *Reliability*, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan kerja dan keterampilan kerja.
- 3). *Responsiveness* yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak.

- 4). *Assurance* dilihat dari kompetensi dan kontes serta kredibilitas pramusaji, dari bahaya resiko atau kerugian.

e. Pelayanan Positif

Pelayanan positif adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayan. Pelayanan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhadap konsumen baik secara positif.

Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal (unggul) atau positif. Adapun untuk mencapai pelayanan yang baik (positif) maka ada beberapa syarat yang harus diperhatikan, diantaranya adalah:

1). *Reliability*

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang telah ditawarkan.

2). *Responsiveness*

Yaitu kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya.

3). *Competence*

Memiliki keterampilan dan pengetahuan tentang produk yang ditawarkan dengan sikap baik, ramah, perhatian, dan sopan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.

4). *Access*

Kemudahan untuk menghubungi dan dijumpai, seperti lokasi, fasilitas, dan informasi produk layanan jasa mudah diakses pelanggan.

5). *Courtesy*

Memiliki sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis, costumer service dan costumer relations.

6) *Communications*

Menggunakan media komunikasi untuk memudahkan menyampaikan pesan-pesan, informasi, dan mudah dipahami, serta penuh perhatian untuk mendengar keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

7). *Credibility*

Kepercayaan yang dibangun dari sifat jujur dalam berinteraksi dengan para pelanggan.

8). *Security*

Menciptakan rasa aman dan nyaman.

9). *Understanding or knowing the costumer*

Berupaya memahami kebutuhan atau keinginan pelanggannya.

10). *Tangibles*

Yang berhubungan dengan penampilan fisik, gedung, ruangan, fasilitas dan sarana parkir serta pelayanan penunjang lainnya untuk memberikan jasa pelayanan yang memadai, aman, dan nyaman (Rosady, 2007: 277-279).

2. Konsep Operasional

Konsep ini menjelaskan variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penelitian di lapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

a) Persepsi

Adapun indikator persepsi masyarakat desa buatan II terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah sebagai berikut :

1. Pandangan masyarakat bahwa pelayanan yang telah diberikan pegawai Puskesmas penuh dengan keramahan.
2. Pandangan masyarakat pelayanan di Puskesmas adanya kenyamanan.
3. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pegawai di Puskesmas baik dan murah senyum.
4. Anggapan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan cepat, dan tepat.
5. Tersedianya fasilitas pelayanan.

b) Pelayanan Prima

Dari beberapa definisi teori di atas maka yang menjadi indikator dalam penelitian ini pada pelayanan yang mengacu kepada konsep pelayanan prima adalah:

1. *Tragibel*, dilihat dari bangunan nyaman tidaknya interiornya, kondisi ruangan
2. *Reliability*, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan kerja dan keterampilan kerja
3. *Responsivenees*, kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat dan ramah.

Dari indikator-indikator di atas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan pegawai Puskesmas akan positif bila memenuhi indikator-indikator tersebut.

G. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab.Siak dan masyarakat desa Buatan II Kec Koto Gasib Kab. Siak, dan pelaksanaan penelitian dimulai sejak diseminarkan Proposal penelitian ini bulan Maret 2010.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Buatan II. Kec Koto Gasib Kabupaten Siak.

b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak.

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Bungin, 2008: 99). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Buatan II meliputi laki-laki dan perempuan yang meliputi, PNS, wiraswasta, petani, dan umum (pelajar, tidak bekerja). Data tersebut diperoleh dari data statistik sirkulasi pada bulan Mei minggu pertama, pada minggu pertama bulan Mei jumlah masyarakat yang datang ke Puskesmas lebih banyak dibandingkan dengan minggu-minggu yang lain. Jumlah masyarakat yang datang pada minggu pertama yaitu berkisar 350 orang.

- b. Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. (Bungin, 2008: 101). Adapun sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Buatan II Kec Koto Gasib Kab. Siak yang berjumlah 15% dari 350 orang, yaitu 55 orang responden yang terdiri dari PNS 5 orang, Petani 15 orang, Wiraswasta 10 orang, dan Umum (pelajar, tidak bekerja) 25 orang.. Teknik penyebaran angketnya dengan menggunakan teknik sampling berstrata (Stratified Sample) yaitu memilih populasi terbagi-bagi atas tingkatan-tingkatan (Suharsimi, 2006: 138).

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

- a. Angket dilakukan dengan cara penyebaran sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, jumlah angket yang disebarakan sesuai dengan jumlah sampel yang telah peneliti tetapkan. dalam penelitian ini jumlah angket yang disebarakan berjumlah 55 angket dan dikembalikan sesuai dengan jumlah angket yang disebarakan.
- b. Wawancara (*interview*) yaitu cara pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan masyarakat dan untuk mendapatkan data sesuai dengan penelitian, wawancara ini dilakukan kepada masyarakat Kec. Koto Gasib Kab. Siak yang berada di Puskesmas.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan cara mengambil data pada dokumen-dokumen yang berkenaan dengan penelitian yang ada di Puskesmas ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi

data-data penelitian, seperti sejarah berdirinya Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak (Bungin, 2008:123-144).

- d. Observasi, yaitu data-data yang didapat melalui observasi langsung sendiri dari pemberian rinci tentang kegiatan perilaku, tindakan orang-orang serta juga keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal dan proses penataan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang dapat di amati, yakni dilakukan dengan cara mengamati bagaimana pegawai Puskesmas berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. (Suyanto, 2005:69).

5. Teknik Analisa Data

Setelah data yang berasal dari lapangan terkumpul, langkah selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut. Dalam analisis data ini akan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka selanjutnya diproses dengan menggunakan Tabel-tabel persentase. Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Sangat baik : 76 % - 100 %
2. Baik : 56 % - 75 %
3. Kurang Baik : 40 % - 55 %
4. Tidak Baik : Kurang dari 40 % (Suharsimi, 1993: 210).

Dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Total responden (Anas Sudjono, 1994:40).

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Alasan Memilih Judul
- C. Permasalahan
- D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
- E. Konsep Teoritikal
- F. Konsep Operasional
- G. Metodologi Penelitian
- H. Sistematika Penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

- A. Sejarah Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak
- B. Visi dan Misi Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

BAB III PENYAJIAN DATA

BAB IV ANALISIS DATA

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah merupakan satu-satunya Puskesmas yang berada di lingkungan Kecamatan Koto Gasib Kab. Siak. Puskesmas Kec. Koto Gasib Berdiri pada tahun 1983, yang pada awalnya merupakan Kec. Siak Kab. Bengkalis. Dan akhirnya Kec. Siak menjadi Kab. Siak setelah pemekaran dari Kab. Bengkalis tepatnya pada tanggal 12 oktober 1999 (Wawancara, 13 Mei 2010).

1. Letak dan luas wilayah

Puskesmas Kecamatan Koto Gasib adalah salah satu dari 14 puskesmas yang ada di Kabupaten Siak dengan luas wilayah adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Sawit Permai Kecamatan Dayun
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Pinang Sebatang Kecamatan Tualang.
- c. Sebelah utara bebatasan dengan Desa Lubuk Dalam Kecamatan Lubuk Dalam.
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Teluk Kabung Kecamatan Mandau.

2. Wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Koto Gasib meliputi satu Kecamatan dan sembilan Desa, yaitu :

- a. Desa Pangkalan Pisang

- b. Desa Kuala Gasib
- c. Desa Teluk Rimba
- d. Desa Buatan I
- e. Desa Buatan II
- f. Desa Sengkemang
- g. Desa Rantau Panjang
- h. Desa Empang Pandan
- i. Desa Keranji Guguh

B. Visi dan Misi serta tujuan Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

1. Visi

“ Terwujudnya pembangunan berwawasan kesehatan menuju Kecamatan Koto Gasib sehat 2010”.

2. Misi

- a. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau. Salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh masyarakat namun dalam penyelenggaraannya, bukan hanya ditangani oleh pemerintah saja melainkan juga mengikutsertakan peran aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi wisata.
- b. Memelihara kesehatan dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungannya. Tugas utama sektor kesehatan adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan, baik individu, keluarga,

dan seluruh masyarakat diwilayahnya tanpa meningkatkan upaya penyembuhan penyakit dan atau pemulihan kesehatan. Penyelenggaraan upaya kesehatan ini yang harus diutamakan adalah supaya yang bersifat promotif dan preventif yang didukung oleh upaya kuratif dan rehabilitatif. Agar dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat diperlukan juga terciptanya lingkungan yang sehat. Oleh karena tugas penyehatan lingkungan harus juga diprioritaskan.

- c. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat. Kesehatan adalah tanggung jawab bersama dari setiap individu, masyarakat, pemerintah dan swasta. Adapun peran yang dimainkan oleh pemerintah, tanpa kesadaran individu dan masyarakat untuk mandiri menjaga kesehatan, maka tujuan pembangunan kesehatan tidak akan tercapai.
- d. Meningkatkan status gizi, kesehatan beserta lingkungannya, perilaku hidup bersih sehat, bagi individu, keluarga, dan masyarakat. Agar dapat memelihara kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat diperlukan gizi seimbang dan lingkungan kondusif. Masalah lingkungan fisik dan biologis yang buruk serta faktor kekurangan atau kelebihan gizi serta perilaku yang tidak mendukung merupakan penyebab adanya penyakit (Dokumentasi, 2008: 1-5)

C. Layanan Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak

Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Kec. Koto Gasib.

Kab. Siak adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan KIA (kesehatan Ibu dan Anak)

2. Poli Umum (pasien yang berusia 5 tahun keatas)
3. Poli Gigi
4. UGD (Unit Gawat Darurat)
5. Pelayanan Laboratorium(pemeriksaan golongan darah, pemeriksaan HB, pemeriksaan gula darah, terst kehamilan, pemeriksaan protein urine, pemeriksaan sputum)
6. Pelayanan Administrasi (surat keterangan sehat, surat cuti bersalin, surat sakit)

a. Peraturan Puskesmas

- 1). Masyarakat/ pengunjung
 - a) Tidak merokok
 - b) Tidak membawa senjata tajam
 - c) Memakai kartu berobat milik sendiri
 - d) Dilarang memakai sandal pada saat pengobatan
- 2). Pegawai puskesmas
 - a) Tidak merokok
 - b) Wajib memakai pakaian dinas dengan ketentuan sebagai berikut :
 1. Senin s/d Rabu pakaian putih
 2. Kamis pakaian olah raga
 3. Jum'at pakaian melayu
 4. Sabtu pakaian putih

- c). Masuk dinas sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

b. Hari dan buka pelayanan

Pada dasarnya Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak buka dalam 24 jam.

Tetapi hari dan buka pelayanan dalam masa dinas adalah sebagai berikut :

- a) Senin s/d Kamis jam : 08.00- 14.00 WIB
 Istirahat jam : 12.30- 13.00 WIB
 b) Jum'at jam : 08.00- 11.30 WIB
 c) Sabtu jam : 08.00- 13.00 WIB

D. Organisasi dan Staf Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

Untuk mendukung kegiatan pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak mempunyai 24 pegawai, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel I
Daftar Pegawai Puskesmas

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Dr. H. Amdan	Kepala puskesmas	PNS
2	Dr. Aulia	Coordinator	PNS
3	Dr. Lili Faujiah, S	Koordinator P2M	PNS
4	Elvawati	PJ. P2 Kusta	PNS
5	Lisbet	PJ. KB	PNS
6	Berna, S	PJ. Poli Umum	PNS
7	Suhtreen NP	Koordinator Kesling	PNS
8	Eva Corina, AMK	PJ. TB. Paru	PNS
9	Daraphonna Z, Amd Keb	PJ. Imunisasi	PNS
10	Novie wanti, AMG	Coordinator gizi	PNS

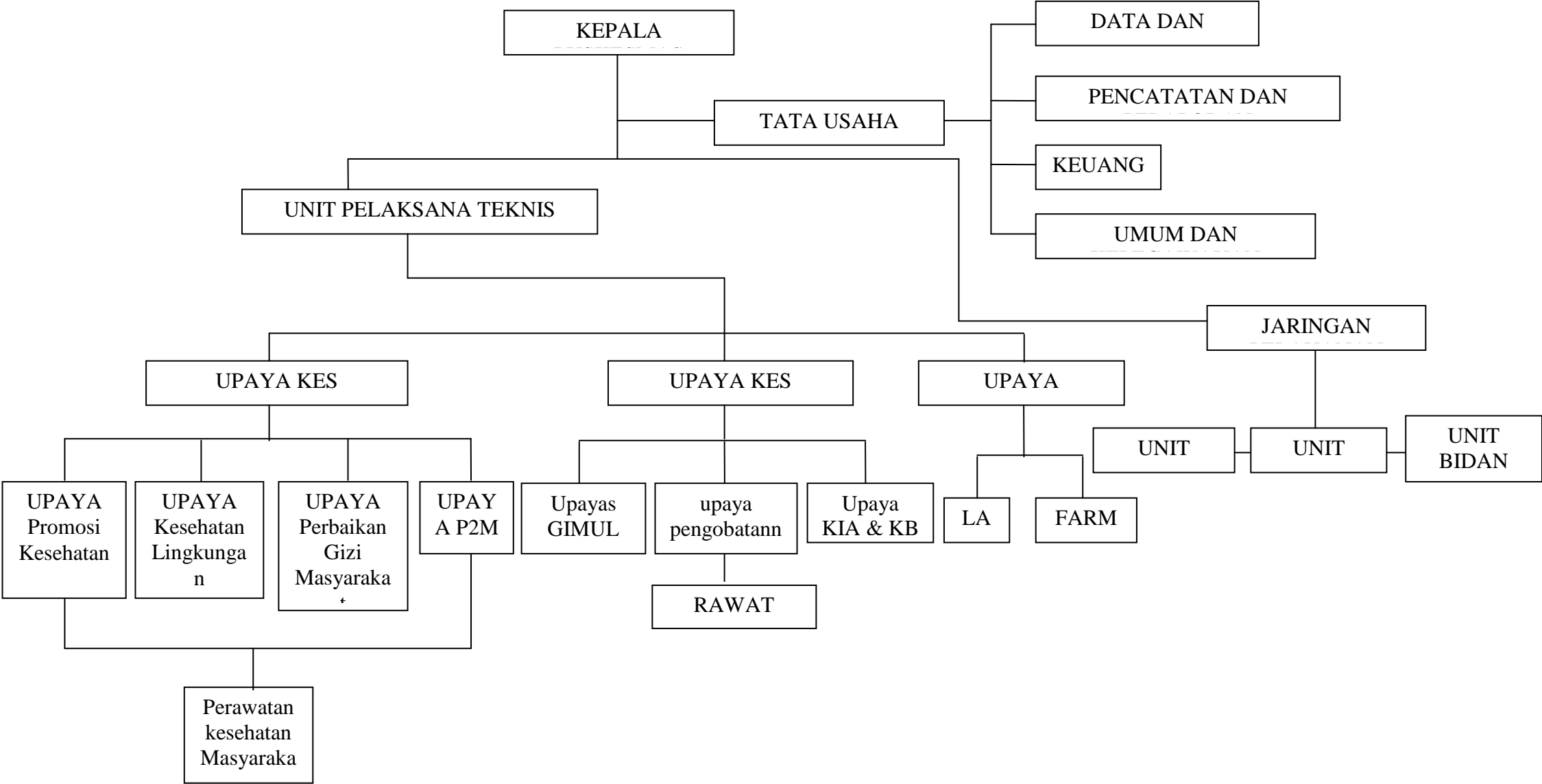
11	Elfira riantisa	PJ. Apotik	PNS
12	Rina soraya, Amd Keb	Bendahara umum	PNS
13	Elisabeth L Tobing, AMK	TU	PNS
14	Nunuk Setyo Fh	PJ. Kesehatan Haji	PNS
15	Sumiyati	PJ. Inventaris/lab	PNS
16	Desmawati	PJ. ISPA	PNS
17	Darmawanis, AMK	Koordinator KIA	PNS
18	Devi Oktavida, AMK	PJ. Diare	PNS
19	Feri Tulus Putra, SKM	PJ. DBD	PNS
20	Fitria Muktar, AMK	PJ. TPM	PNS
21	Husna Royani, S.Kep	Koordinator UGD	PNS
22	Rika Dewi, AMKG	PJ. Poli Gigi	PNS
23	Amalia Fitri, AMK	PJ. Kesehatan jiwa	PNS
24	Liza Silvianti, Amd Keb	PJ. Lansia	PNS
25	Sudarto, AMK	---	KONTRAK
26	Hasri Fitrianingsih, Amk	---	KONTRAK
27	Riko Rosandi, SKM	---	KONTRAK
28	Nurdian Fahri Saragih, AMK	---	KONTRAK
29	Sudarto, AMK	---	KONTRAK
30	Hasri Fitrianingsih, Amk	---	TKS
31	Umi Hasinin	---	TKS
32	Riko Rosandi, SKM	---	TKS
33	Nurdian Fahri Saragih, Amk	---	TKS

(sumber : wawancara 14 mei 2010)

Adapun struktur Organisasi Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab.

Siak Adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS KECAMATAN KOTO GASIB KABUPATEN SIAK



Adapun perincian tugas- tugas sesuai dengan struktur organisasi dari hasil wawancara dan dokumentasi pada tanggal 14 Mei adalah sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas, mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinir penyusunan perencanaan tingkat Puskesmas berdasarkan data program Kepala Dinas Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Merumuskan kebijaksanaan operasional dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memberikan tugas kepada para bawahan dan unit-unit serta Puskesmas Pembantu sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
- d. Memimpin Urusan Tata Usaha, Unit-unit pelayanan, Puskesmas Pembantu/bidan dan para bawahan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
- f. Menilai prestasi kerja para bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan karier.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Puskesmas berdasarkan realisasi program kerja dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam menyusun program kerja berikutnya.

- h. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada Kepala Dinas Kesehatan.
 - i. Kepala Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Kesehatan.
2. Urusan Tata Usaha, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Urusan Tata Usaha berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Mengkoordinasikan para bawahan dalam menyusun program kerja Puskesmas agar terjalin kerjasama yang baik.
 - d. Menilai prestasi kerja bawahan berdasarkan hasil yang dicapai agar sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan dalam peningkatan karier.
 - e. Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, surat menyurat, hubungan masyarakat dan urusan-urusan umum, perencanaan serta pencatatan dan pelaporan.
 - f. Mengevaluasi hasil kegiatan Urusan Tata Usaha secara keseluruhan.
 - g. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
 - h. Urusan Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Urusan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Puskesmas.

3. Unit Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit, mempunyai tugas :
 - a. Menyusun rencana kegiatan Unit Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Unit Peningkatan Kesehatan dan Kesehatan Keluarga, mempunyai tugas :
 - a. Menyusun rencana kegiatan Unit Peningkatan Kesehatan dan Kesehatan Keluarga berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Melaksanakan kegiatan kesejahteraan Ibu dan Anak, KB, perbaikan gizi, usaha kesehatan kerja serta Usia Lanjut.
 - c. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Peningkatan Kesehatan dan Kesehatan Keluarga secara keseluruhan.
 - d. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
5. Unit Pemulihan Kesehatan dan Rujukan, mempunyai tugas :
 - a. Menyusun rencana kegiatan Unit Pemulihan Kesehatan dan Rujukan berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Melaksanakan kegiatan pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, kesehatan gigi dan mulut.
 - d. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
6. Unit Kesehatan Lingkungan, Penyuluhan dan Peran Serta Masyarakat, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Kesehatan Lingkungan, Penyuluhan dan Peran Serta Masyarakat berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Melaksanakan kegiatan kesehatan lingkungan, usaha kesehatan sekolah dan olah raga, penyuluhan kesehatan masyarakat serta usaha kesehatan kerja.
7. Unit Perawatan, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Perawatan berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Perawatan secara keseluruhan.
 - c. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
8. Unit Penunjang, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Penunjang berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Melaksanakan kegiatan Laboratorium Sederhana dan Pengelolaan obat-obatan.
 - c. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
9. Unit Pelaksana Khusus, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Unit Pelaksana Khusus berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Mengevaluasi hasil kegiatan Unit Pelaksana Khusus secara keseluruhan.
 - c. Membuat laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.
10. Petugas Promosi Kesehatan, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan Promosi Kesehatan berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - b. Mengevaluasi hasil kegiatan Promosi Kesehatan secara keseluruhan.
 - c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

11. Petugas Kesehatan Lingkungan, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Kesehatan Lingkungan berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Mengevaluasi hasil kegiatan Pembinaan Kesehatan Lingkungan secara keseluruhan.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

12. Petugas KIA/KB, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Pelayanan KIA/KB berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Pelayanan KIA/KB meliputi ANC, PNC, perawatan Neonatus, pelayanan KB, penyuluhan KIA /KB dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

13. Petugas Gizi, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Peningkatan Gizi Masyarakat berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.

- b. Melaksanakan kegiatan Peningkatan Gizi Masyarakat meliputi Pembinaan Posyandu, PSG, Pemantauan Pola Konsumsi, Pemantauan Penggunaan Garam Beryodium, ASI Eksklusif, Pemberian kapsul Vitamin A, Pemberian tablet Fe, penyuluhan Gizi dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

14. Petugas P2M, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan P2M berdasarkan data program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Membagi tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Melaksanakan kegiatan P2M meliputi : P2 TB, P2 KUSTA, P2 Malaria, P2 DBD, P2 ISPA, P2 Diare, Immunisasi dan Surveilans.
- d. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

15. Petugas P2 TB, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan P2 TB berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.

- b. Melaksanakan kegiatan P2 TB meliputi penemuan dini penderita TB melalui pengumpulan pot sputum, pengobatan penderita TB, pemeriksaan kontak penderita TB, penyuluhan TB dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

16. Petugas Immunisasi, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Immunisasi berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Immunisasi meliputi pemberian Immunisasi, sweeping Immunisasi, penyuluhan Immunisasi, penanganan KIPI dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

17. Petugas Gudang Farmasi, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kebutuhan Obat dan kegiatan distribusi Obat berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Gudang Farmasi meliputi distribusi obat ke unit pelayanan dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Mengevaluasi hasil kegiatan Gudang Farmasi secara keseluruhan.
- d. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

18. Petugas Apotik, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Pelayanan Obat di Apotik berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Pelayanan Obat di Apotik dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

19. Petugas Laboratorium Sederhana, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Pelayanan Laboratorium Sederhana berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Pelayanan Laboratorium Sederhana dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

20. Petugas Loker, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan Pelayanan di Loker berdasarkan data Program Puskesmas dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- b. Melaksanakan kegiatan Pelayanan di Loker dan koordinasi lintas program terkait sesuai dengan prosedur dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Membuat catatan dan laporan kegiatan dibidang tugasnya sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan.

(Sumber, wawancara 14 Mei)

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Kesehatan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

Pada penyajian data ini penulis menggunakan tabel, untuk menjawab permasalahan pertama yaitu persepsi masyarakat terhadap pelayanan pegawai kesehatan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak, penulis melakukan penyebaran angket yang berjumlah 55 responden pertanyaan yang ditujukan kepada responden sesuai dengan sampel penelitian. Pada penyajian data ini penulis mencari jumlah frekuensi dari setiap alternatif jawaban dan selanjutnya dicari nilai persentase.

Setelah didapatkan maka penulis menjabarkan dengan kalimat yang sesuai dengan pertanyaan angket dan diberikan kesimpulan.

1. Data responden

Tabel 2
Status Responden

No	Status	Frekuensi	Persentase
1.	PNS	5	9, 1%
2.	Petani	15	27,3%
3.	Wiraswasta	10	18, 2%
4.	Umum (Pelajar, Tidak bekerja)	25	45, 4 %
Jumlah		55	100 %

Tabel 2 menunjukkan bahwa 55 orang responden terdapat 5 orang responden atau 9,1% adalah PNS , 15 orang responden atau 27,3% adalah petani, dan untuk responden wiraswasta terdapat 10 orang responden atau 18,2% dan untuk responden umum terdapat 25 orang responden atau 45,4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa identitas responden yang paling banyak adalah umum (Pelajar, dan tidak bekerja) berjumlah 25 orang atau 45,4% .

Tabel 3
Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	18- 25 tahun	25	45,4%
2.	26- 33 tahun	5	9,1%
3.	34- 41 tahun	10	18,2%
4.	42- 49 tahun	15	27,3%
Jumlah		55	100 %

Tabel 3 menunjukkan bahwa 55 orang responden terdapat 25 orang responden atau 45,4% berusia 18-25 tahun, 5 responden atau 9,1% berusia 26-33 tahun, 10 orang responden atau 18,2% berusia 34-41 tahun, 15 orang responden atau 27,3% berusia 42- 49 tahun. Jadi dapat disimpulkan bahwa umur responden yang paling banyak adalah 18-25 tahun berjumlah 25 orang atau 45,4%.

Tabel 4
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki- laki	25	45,4%
2.	Perempuan	30	54,6%
Jumlah		55	100 %

Tabel 4 menunjukkan bahwa 55 orang responden terdapat 25 orang responden atau 45,4% adalah laki-laki, 30 orang responden atau 54,6% adalah perempuan. Jadi dapat disimpulkan bahwa identitas responden yang paling banyak adalah perempuan berjumlah 30 responden atau 54,6%.

Tabel 5
Responden Sering Mengunjungi Puskesmas Lain Selain Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat sering	4	7,3%
2.	Pernah	40	72,7%
3.	Kadang-kadang	9	16,3%
4.	Tidak pernah	2	3,7 %
Jumlah		55	100 %

Tabel 5 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden terdapat untuk sangat sering 4 orang responden atau 7,3%, terdapat 40 orang responden atau 72,7% adalah pernah, 9 orang responden atau 16,3% adalah kadang-kadang, dan 2 orang responden atau 3,7 % adalah tidak pernah. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden yang sering mengunjungi Puskesmas lain adalah pernah yang berjumlah 40 orang responden atau 72,7%.

2. Data Penelitian

Tabel 6
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pegawai
Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat bagus	1	1,8%
2.	Bagus	51	92,8%
3.	Kurang bagus	2	3,6%
4.	Tidak bagus	1	1,8%
Jumlah		55	100 %

Tabel 6 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat bagus, dan 51 orang responden atau 92,8% adalah bagus, dan 2 orang responden atau 3,6% adalah kurang bagus, dan untuk alternatif jawaban tidak bagus terdapat 1 orang responden atau 1,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas adalah cukup bagus yang berjumlah 51 orang responden atau 92,8%.

Tabel 7
Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Di Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat lengkap	-	-
2.	Lengkap	40	72,7%
3.	Kurang lengkap	10	18,2%
4.	Tidak lengkap	5	9,1%
Jumlah		55	100 %

Tabel 7 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden terdapat 40 orang responden atau 72,7 % adalah lengkap, 10 orang responden atau 18,2% adalah kurang lengkap, 5 orang responden atau 9,1% adalah tidak lengkap, sementara itu untuk alternatif jawaban sangat lengkap tidak mendapat nilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap fasilitas di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah lengkap yang berjumlah 40 orang responden atau 72,7 %.

Tabel 8
Penilaian Responden Terhadap Sikap Pegawai Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat ramah	3	5,5%
2.	Ramah	40	72,7%
3.	Kurang ramah	10	18,2%
4.	Tidak ramah	2	3,6%
Jumlah		55	100 %

Tabel 8 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden, terdapat sangat ramah adalah 3 orang responden atau 5,5%, 40 orang responden atau 72,7% adalah ramah, 10 orang responden atau 18,2% kurang ramah, 2 orang responden atau 3,6% adalah tidak ramah. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap sikap pegawai adalah ramah yang berjumlah 40 orang atau 72,7%.

Tabel 9
Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Pegawai
Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat lancar dan efektif	2	3,6%
2.	Lancar dan efektif	30	54,6%
3.	Kurang lancar dan efektif	18	32,7% %
4.	Tidak lancar dan efektif	5	9,1%
Jumlah		55	100 %

Tabel 9 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden, terdapat 2 orang responden atau 3,6% sangat lancar dan efektif, 30 orang responden atau 54,6% lancar dan efektif, 18 orang responden atau 32,7% kurang lancar dan efektif, 5 orang responden atau 9,1% adalah tidak lancar dan efektif tidak mendapat nilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kemampuan pegawai dalam berkomunikasi adalah lancar dan efektif yang berjumlah 30 orang responden atau 54,6%.

Tabel 10
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pegawai
Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat puas	1	1,8%
2.	Puas	40	72,7%
3.	Kurang puas	4	7,3%
4.	Tidak puas	10	18,2%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 10 menunjukkan bahwa dari 55 orang responden terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat puas, 40 orang responden atau 72,7% adalah puas, dan 4 orang responden atau 7,3 % kurang puas, 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas adalah cukup puas yang berjumlah 40 orang responden atau 72,7%..

Tabel 11

**Penilaian Responden Terhadap Sikap Dan Tingkah Laku Yang Baik Dari
Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak**

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	2	3,6%
2.	Baik	30	54,6%
3.	Kurang baik	15	27,3%
4.	Tidak baik	8	14,5%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 11 menunjukkan bahwa dari 55 orang responden menunjukkan 2 orang responden atau 3,6% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik sangat baik, 30 orang responden atau 54,6% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik baik, 15 orang responden atau 27,3% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik kurang baik, 8 orang responden atau 14,5% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap sikap dan tingkah laku pegawai adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik baik berjumlah 30 orang responden atau 54, 6%.

Tabel 12
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Dalam Pengurusan Administrasi
(Surat Berbadan Sehat)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik	23	41,8%
2.	Baik	10	18,2 %
3.	Kurang baik	12	21,8%
4.	Tidak baik	10	18,2%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden menunjukkan 23 orang responden atau 41,8 % adalah sangat baik, 10 orang responden atau 18,2% adalah baik, 12 orang responden atau 21,8% adalah kurang baik, 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan dalam pengurusan administrasi adalah sangat baik yang berjumlah 23 orang responden atau 41,8%.

Tabel 13
Penilaian Responden Terhadap Kecepatan dan Ketepatan kerja pegawai
dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat cepat dan tepat	-	-
2.	Cepat dan tepat	27	49,1%
3.	Kurang cepat dan tepat	15	27,3%
4.	Tidak cepat dan tepat	13	23,6%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 13 menunjukkan alternatif jawaban dari 55 orang responden, 27 orang responden atau 49,1% adalah cepat dan tepat, 15 orang responden atau 27,3% adalah cepat dan tepat, 13 orang responden atau 23,6% adalah tidak cepat dan tepat. Sementara untuk sangat cepat dan tepat tidak mendapat nilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kecepatan dan ketepatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas adalah cepat dan tepat yang berjumlah 27 orang responden atau 49,1%

Tabel 14
Penilaian Responden Terhadap Teguran Oleh Pegawai Jika Tidak
Mematuhi Peraturan Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Pernah	18	32,7%
2.	Kadang-kadang	25	45,5%
3.	Ragu-ragu	2	3,6%
4.	Tidak pernah	10	18,2%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 14 menunjukkan bahwa dari 55 orang responden, terdapat 18 orang responden atau 32,7% adalah pernah, 25 orang responden atau 45,5% adalah kadang- kadang, 2 orang responden atau 3,6% adalah tidak pernah, 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak pernah. Jadi dapat disimpulkan bahwa alternatif jawaban penilaian responden terhadap teguran pegawai jika tidak mematuhi peraturan puskesmas adalah kadang-kadang yang berjumlah 25 orang responden atau 45,5%.

Tabel 15
Penilaian Responden Terhadap Kerapian Pegawai Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat rapi	1	1,8%
2.	Rapi	50	90,9%
3.	Kurang rapi	3	5,5%
4.	Tidak rapi	1	1.8%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 15 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden, terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat rapi, 50 orang responden atau 90,9 % adalah rapi, 3 orang responden atau 5,5% adalah kurang rapi, 1 orang responden atau 1,8% adalah tidak rapi. Jadi dapat disimpulkan bahwa alternatif jawaban penilaian responden terhadap kerapian pegawai puskesmas adalah rapi berjumlah 50 orang atau 90,9 %.

Tabel 16
Penilaian Responden Terhadap perilaku pegawai dalam memberikan
pelayanan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat sopan	3	5,5%
2.	Sopan	35	63,6%
3.	Kurang sopan	3	5,5%
4.	Tidak sopan	14	25,4
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 16 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden terdapat 3 orang responden atau 5,5 % adalah sangat sopan, 35 orang responden atau 63,6% adalah sopan, 3 orang responden atau 5,5% adalah kurang sopan, 14 orang responden atau 25,4% adalah tidak sopan. Jadi dapat disimpulkan bahwa alternatif jawaban penilaian responden terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan sopan yang berjumlah 35 orang responden atau 63, 6%.

Tabel 17

Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan Ruangan Untuk Masyarakat Yang Berkunjung Di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat nyaman	2	3,6%
2.	Nyaman	30	54,6%
3.	Kurang nyaman	22	40%
4.	Tidak nyaman	1	1,8
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 17 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 5 orang responden, 2 orang responden atau 3,6% adalah sangat nyaman, 30 orang responden atau 54,6% adalah nyaman, 22 orang responden atau 40% adalah kurang nyaman, 1 orang responden atau 1,8% adalah tidak nyaman. simpulkan bahwa alternatif jawaban penilaian responden terhadap kenyamanan ruangan untuk masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas adalah nyaman yang berjumlah 30 orang responden atau 54,6%.

Tabel 18
Penilaian Responden Terhadap Kondisi Dan Kebersihan Fasilitas Dan
Lingkungan Dalam Lingkungan Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat bersih dan rapi	-	-
2.	Bersih dan rapi	35	63,6%
3.	Kurang bersih dan rapi	18	32,7 %
4.	Tidak bersih dan rapi	2	3,7%
Jumlah		55	100 %

Pada tabel 18 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden adalah 35 orang responden atau 63,6% adalah bersih dan rapi, 18 orang responden atau 32,74 % adalah kurang bersih dan rapi, 2 orang responden atau 3,7% adalah tidak bersih dan rapi, sementara itu untuk alternatif jawaban sangat bersih dan rapi tidak mendapat nilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa alternatif jawaban penilaian responden terhadap kebersihan fasilitas dan lingkungan dalam lingkungan Puskesmas adalah bersih dan rapi yang berjumlah 35 orang responden atau 63, 6%.

Tabel 19
Penilaian Responden Terhadap kerja pegawai dalam memberikan pelayanan
di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat baik dan murah senyum	-	-
2.	Baik dan murah senyum	40	72,7 %
3.	Kurang baik dan murah senyum	12	21,8 %
4.	Tidak baik dan murah senyum	3	5,5%
Jumlah		5	100 %

Pada tabel 19 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden, terdapat 44 orang responden atau 72,7 % adalah baik dan murah senyum, 12 orang responden atau 21,8 % adalah kurang baik dan murah senyum, sementara itu untuk alternatif jawaban sangat baik dan murah senyum tidak mendapat nilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Puskesmas adalah baik dan murah senyum yang berjumlah 40 orang responden atau 72,2 %.

B. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa
Buatan II terhadap pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib
Kab. Siak

Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang datang ke Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak, diantaranya :

- 1) Wawancara dengan salah satu responden desa Buatan II yang merupakan Kepala Sekolah MTs Daarul Mukminin pada tanggal 14 April 2010 dengan petikan wawancara sebagai berikut :

Menurut Bapak kepala sekolah MTs Daarul Mukminin, pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas cukup bagus walau masih banyak fasilitas-fasilitas yang kurang lengkap. Secara pribadi cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak, karena pegawai cukup ramah dalam memberikan pelayanan dan ruangan yang disediakan cukup rapi dan bersih. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi bapak tersebut adalah pengalamannya sendiri yang pernah mengunjungi Puskesmas lain seperti Puskesmas di Jawa tempat tinggalnya sebelumnya. Setelah diamati dengan seksama, dia memberikan penilaian bahwa pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak cukup bagus.

- 2) Wawancara dengan responden masyarakat desa Buatan II yang merupakan guru di salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Siak pada tanggal 15 April 2010.

Menurut Ibu tersebut, penggunaan fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh pihak Puskesmas untuk masyarakat yang datang belum digunakan secara maksimal, ini di karenakan ruang tunggu yang disediakan tidak nyaman dan banyak pegawai yang masih ada ribut untuk memanggil pasien yang akan berobat. Sedangkan yang mempengaruhi persepsinya

adalah pengetahuannya sendiri, karena melihat dan membandingkan dengan ruang tunggu yang ada di puskesmas lain.

- 3) Wawancara dengan responden masyarakat Desa Buatan II yang merupakan alumni SMA N 10 Siak pada tanggal 16 April 2010.

Menurut siswa tersebut pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak cukup baik, hal ini berdasarkan pada pengalamannya ketika membuat kartu berbadan sehat. Hanya saja puskesmas disini fasilitasnya masih kurang lengkap, musholla untuk masyarakat yang sedang berkunjung ke Puskesmas tersebut apabila dalam antrian tiba waktu shalat. Padahal puskesmas ini merupakan Puskesmas Kecamatan dan Puskesmas satu-satunya yang ada di Kecamatan Koto Gasib ini.

Dari beberapa petikan wawancara diatas, dapat di ambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah berdasarkan pengalaman dan pengetahuan.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Persepsi Masyarakat Desa Buatan II Terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec Koto Gasib Kab. Siak

Pada bab ini menyajikan analisa data dengan teknik deskriptif kuantitatif yaitu analisa data dengan menggunakan angka dan persentase. Pada bab ini adalah untuk menjawab permasalahan persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dan apa faktor yang mempengaruhi masyarakat desa Buatan II terhadap pelayanan di Puskesmas Kec. Koto Gasib. Kab. Siak.

Untuk menjawab pertanyaan pertama penulis sesuaikan dengan angket dari no 1-15, sedangkan untuk menjawab pertanyaan yang kedua penulis sesuaikan dengan angket no. 16 dan wawancara tertulis. Dari hasil analisa selanjutnya penulis memasukkan kepada kategori yang telah ditetapkan yaitu persepsi sangat baik apabila mencapai nilai 76% - 100%, persepsi baik apabila mencapai nilai 56%- 75%, persepsi kurang baik apabila mencapai nilai 40%- 55%, tidak baik apabila mencapai nilai kurang dari 40%. Analisa data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 20
Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat Desa
Buatan Ii Terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas
Kec. Koto Gasib Kab. Siak

Tabel	A		B		C		D	
	F	P	F	P	F	P	F	P
6	1	1,8%	51	92,8%	2	3,6%	1	1,8%
7	-	0%	40	72,7%	10	18,2%	5	9,1%
8	3	5,5%	40	72,7%	10	18,2%	2	3,6%
9	2	3,6%	30	54,%	18	32,7%	5	9,1%
10	1	1,8%	40	72,7%	4	7,3%	10	18,2%
11	2	3,6%	30	54,6%	15	27,3%	8	14,5%
12	23	41,8%	10	18,2%	12	21,8%	10	18,2%
13	-	0%	27	49,1%	15	27,3%	13	23,6%
14	18	32,7%	25	45,5%	2	3,6%	10	18,2%
15	1	1,8%	50	90,9%	3	5,5%	1	1,8%
16	3	5,5%	35	63,6%	3	5,5%	14	25,4%
17	2	3,6%	30	54,6%	22	40%	1	1,8%
18	-	0%	35	63,6%	18	32,7%	2	3,7%
19	-	0%	40	72,%	12	21,8%	3	5,5%
Jumlah	56		483		146		85	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa frekuensi pilihan pada :

- a. Alternatif jawaban A seluruhnya adalah 56 kali
- b. Alternatif jawaban B seluruhnya adalah 483 kali
- c. Alternatif jawaban C seluruhnya adalah 146 kali
- d. Alternatif jawaban D seluruhnya adalah 85 kali

Jadi jumlah frekuensinya adalah 743

Untuk selanjutnya pilihan setiap Alternatif jawaban dikali dengan bobot masing-masing untuk mengetahui unsur N & F, hasilnya sebagai berikut :

- a. Alternatif jawaban A seluruhnya adalah 56 kali, x 4 = 224
- b. Alternatif jawaban B seluruhnya adalah 483 kali, x 3 = 1.449
- c. Alternatif jawaban C seluruhnya adalah 146 kali, x 2 = 292
- d. Alternatif jawaban D seluruhnya adalah 85 kali, x 1 = 85

Setelah nilai N & F nya diketahui, maka dimasukan kedalam rumus sebagai berikut :

$$P \frac{F}{N} \times 100 \% : 4$$

(Dibagi 4, karena Alternatif jawabannya 4 buah, yaitu : A, B, C, dan D)

JawabanA :

$$P = \frac{224}{56} \times 100 \% : 4$$

$$P \frac{22.400}{56} : 4$$

$$P = 400 : 4$$

$$P = 100 \%$$

JawabanB :

$$P = \frac{1.449}{483} \times 100 \% : 4$$

$$P \frac{144.900}{483} : 4$$

$$P = 300 : 4$$

$$P = 75 \%$$

JawabanC :

$$P = \frac{292}{146} \times 100 \% : 4$$

$$P = \frac{29.200}{146} : 4$$

$$P = 200 : 4$$

$$P = 50 \%$$

JawabanD :

$$P = \frac{85}{85} \times 100 \% : 4$$

$$P = \frac{8.500}{85} : 4$$

$$P = 100 : 4$$

$$P = 25 \%$$

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebaga berikut :

Tabel 21

**Rekapitulasi jawaban persepsi masyarakat terhadap pelayanan pegawai di
Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak**

Option	Nilai					
	N	F	Skor Option	100 %	4	Hasil
A.	56	224	4		4	100 %
B.	483	1.449	3		4	75 %
C.	146	292	2		4	50 %
D.	85	85	1		4	25 %
	770	2.050				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Alternatif jawaban dari ke-4 option yang paling tinggi adalah jawaban pada option B, sedangkan jawaban yang paling rendah adalah pada option A.

Jika digabung hasil akhir rekapitulasi masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kabupaten Siak dapat dilihat sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{2.050}{770} \times 100\% : 4$$

$$P = \frac{2.050}{770} : 4$$

$$P = 266,23 : 4$$

$$P = 66,55\% \text{ (Baik)}$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah baik dengan nilai 66,55%. Hal ini sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu persepsi sangat baik apabila mencapai nilai 76%- 100%, persepsi baik apabila mencapai nilai 56%-75%, persepsi kurang baik apabila mencapai nilai 40%-55%, dan persepsi tidak baik apabila mencapai nilai kurang dari 40%.

Tabel 6 tentang penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak menunjukkan bahwa alternatif jawaban 55 orang responden ternyata option A terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat bagus, option B terdapat 51 orang responden atau 92, 8% adalah bagus, option C terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah kurang bagus, sementara untuk option D terdapat 1 orang responden atau 1,8%

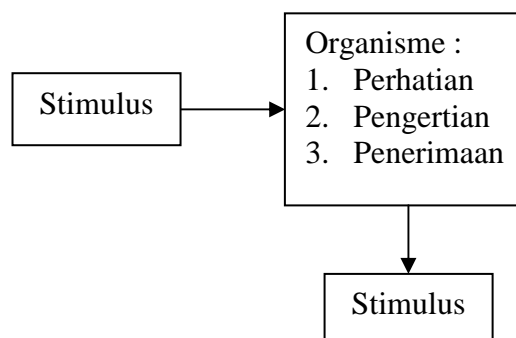
adalah tidak bagus. Tabel 6 menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah baik. Ini berarti persepsi responden berdasarkan pengalaman. Artinya responden mempersepsikan pelayanan ini berdasarkan pengalaman yang mereka alami.

Tabel 7 penilaian responden tentang kelengkapan fasilitas yang ada di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak menunjukkan bahwa alternatif jawaban 55 orang responden ternyata option A tidak mendapat nilai adalah sangat lengkap, option B terdapat 40 orang responden atau 72,7% adalah lengkap, option C terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah kurang lengkap, option D terdapat 5 orang responden atau 9,1% adalah tidak lengkap. Tabel 7 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kelengkapan fasilitas Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Puskesmas perlu lebih ditingkatkan lagi, karena pelayanan yang diterima oleh masyarakat tidak memenuhi harapan artinya layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan.

Tabel 8 tentang penilaian responden terhadap sikap dan perilaku pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa alternatif jawaban 55 orang responden ternyata option A terdapat 3 orang responden atau 5,5% adalah sangat baik. Option B terdapat 40 orang responden atau 72,7% adalah baik. Option C terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah kurang baik. Option D terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah tidak baik. Dari Table 8 menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah baik. Pada dasarnya sikap dan

perilaku manusia sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat. Apabila pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap dan bertingkah laku baik, maka masyarakat akan merasa nyaman dan dihargai. Sikap dan bertingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan ini. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pandey, dimana pelayanan dapat dikatakan baik atau bermutu apabila mampu memenuhi syarat diantaranya adalah Reliability yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Tabel 9 tentang penilaian responden terhadap kemampuan berkomunikasi pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak saat memberikan pelayanan menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah sangat lancar dan efektif, option B terdapat 30 orang responden atau 54,6% adalah lancar dan efektif, option C terdapat 18 orang responden atau 32,7% adalah kurang lancar dan efektif, option D terdapat 5 orang responden atau 9,1% adalah tidak lancar dan efektif. Tabel 9 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kemampuan berkomunikasi pegawai saat memberikan pelayanan adalah lancar dan efektif. Artinya apabila pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif, maka pesan yang disampaikan kepada pengunjung dapat diterima dengan baik sesuai dengan konsep S-O-R.



Gambar 3. Analisa Teori S-O-R (Uchjana, 2003: 255-256)

Gambar diatas menunjukkan bahwa perubahan sikap tergantung pada proses yang terjadi pada individu. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Stimulus dalam hal ini merupakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak kepada masyarakat, dan organisme dalam hal ni adalah masyarakat. Jika dalam diri masyarakat adanya perhatian, pengertian, dan menerima pesan yang berupa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak maka akan terbentuk response atau perubahan sikap yang positif.

Table 10 tentang penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan yang diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat puas, option B terdapat 40 orang responden atau 72,7% adalah puas, option C terdapat 4 orang responden atau 7,3% adalah kurang puas, option D terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak puas. Berdasarkan tabel 10 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah puas. Artinya pelayanan pegawai puskesmas adalah puas. Artinya pelayanan Pegawai Puskesmas harus ditingkatkan sehingga masyarakat merasa puas, karena pada dasarnya pelanggan (masyarakat) memiliki kebutuhan dasar yang yang perlu diperhatikan oleh Pegawai Puskesmas diantaranya adalah :

- 1) Pelanggan atau pengunjung memiliki keinginan untuk mendapatkan kebebasan dalam membuat keputusan menentukan pilihan sesuai dengan keinginannya.
- 2) Keinginan pelanggan, apa yang diputuskan dan ditentukan selalu mendapatkan manfaat sesuai dengan keinginannya.
- 3) Keinginan untuk mendapatkan respon atau perhatian.
- 4) Keinginan diperlakukan dengan jujur.

Tabel 11 tentang penilaian responden terhadap sikap dan tingkah laku yang baik dari pegawai Puskesmas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang sangat baik, option B terdapat 30 orang responden atau 54,6% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik baik, option C terdapat 15 orang responden atau 27,3% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang kurang baik, option D terdapat 8 orang responden atau 14,5% adalah mempunyai sikap dan tingkah laku yang tidak baik. Berdasarkan tabel 11 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap sikap dan tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan adalah baik, hal ini berarti sikap dan tingkah laku pegawai perlu ditingkatkan, karena apabila sikap dan tingkah laku pegawai tidak baik, maka akan timbul persepsi yang negatif. Adapun untuk mencapai pelayanan yang baik, maka sesuai konsep teoritis ada beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan sikap dan tingkah laku.

Tabel 12 tentang penilaian responden terhadap proses pengurusan administrasi (kartu berbadan sehat) menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 23 orang responden atau

41,8% adalah ya, baik, option B terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah kurang baik, option C terdapat 12 orang responden atau 21,8%, adalah tidak baik, option D terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak tahu. Berdasarkan tabel 13 dapat disimpulkan penilaian responden terhadap proses pengurusan administrasi (kartu berbadan sehat) adalah baik. Artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses administrasi sesuai dengan konsep pelayanan yang dikatakan baik (positif) yaitu memenuhi kriteria *responsiveness* dan *access* yaitu kesiapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggan dan kemudahan memanfaatkan.

Tabel 13 tentang penilaian responden terhadap kecepatan kerja pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A tidak mendapat nilai adalah sangat cepat dan tepat, option B terdapat 27 orang responden atau 49,1% adalah cepat dan tepat, option C terdapat 15 orang responden atau 27,3% adalah kurang cepat dan tepat, option D terdapat 13 orang responden atau 23,6% adalah tidak cepat dan tepat. Dari tabel 13 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kerja pegawai Puskesmas adalah cukup cepat dan tepat Artinya kecepatan kerja pegawai Puskesmas cukup cepat dan tepat atau *responsiveness* yaitu kesiapan dalam merespon dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggannya.

Tabel 14 tentang penilaian responden terhadap teguran oleh pegawai jika tidak mematuhi peraturan Puskesmas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 18 orang responden atau 32,7%

adalah pernah, option B terdapat 25 orang responden atau 45,5% adalah kadang-kadang, option C terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah kadang-kadang, option D terdapat 10 orang responden atau 18,2% adalah tidak tahu. Tabel 14 dapat disimpulkan bahwa apabila responden tidak mematuhi peraturan Puskesmas maka akan ditegur oleh pegawai puskesmas, hal ini berarti pegawai Puskesmas memiliki disiplin kerja yang tinggi sehingga dapat diandalkan dan dipercaya dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya secara professional.

Tabel 15 tentang penilaian responden terhadap penampilan dan kerapian Pegawai Puskesmas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah sangat rapi, option B terdapat 50 orang responden atau 90,9% adalah rapi, option C terdapat 3 orang responden atau 5,5% adalah kurang rapi, option D terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah tidak rapi. Berdasarkan tabel 15 dapat disimpulkan bahwa kerapian penampilan pegawai puskesmas adalah bersih dan rapi. Hal ini berarti kerapian pegawai perlu ditingkatkan, karena akan berpengaruh kepada persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Tabel 16 tentang penilaian responden terhadap perilaku pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 3 orang responden atau 5,5% adalah sangat sopan, option B terdapat 35 orang responden atau 63,6% adalah sopan, option C terdapat 3 orang responden atau 5,5% adalah kurang sopan, option D terdapat 14 orang responden atau 25,4% adalah tidak sopan. Berdasarkan tabel 16 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap perilaku pegawai dalam

memberikan pelayanan adalah sopan. Ini berarti perlu ditingkatkan lagi karena sesuai dengan konsep *courtesy* yaitu harus memiliki sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan, dari pihak pemberi jasa layanan dalam kontak personal, melalui operator telepon, resepsionis, *costumer service*, dan *costumer relations*.

Tabel 17 tentang penilaian responden terhadap kenyamanan ruangan yang disediakan untuk masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A terdapat 2 orang responden atau 3,6% adalah sangat nyaman, option B terdapat 30 orang responden atau 54,6% adalah nyaman, option C terdapat 22 orang responden atau 40% adalah kurang nyaman, option D terdapat 1 orang responden atau 1,8% adalah tidak nyaman. Berdasarkan tabel 17 dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangan yang disediakan untuk masyarakat adalah nyaman. Apabila ruangan puskesmas nyaman, maka masyarakat yang datang ke Puskesmas akan merasa betah.

Tabel 18 tentang penilaian responden terhadap kondisi dan kebersihan fasilitas dan lingkungan dalam lingkungan Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A tidak mendapat nilai adalah sangat bersih dan rapi, option B terdapat 35 orang responden atau 63,6% adalah bersih dan rapi, option C terdapat 18 orang responden atau 32,7% adalah kurang bersih dan rapi, option D terdapat 2 orang responden atau 3,7% adalah tidak bersih dan rapi. Berdasarkan tabel 18 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tentang kondisi dan kebersihan serta lingkungan dalam Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah bersih dan rapi.

Jika kondisi dan kebersihan fasilitas serta lingkungan dalam Puskesmas terlihat bersih, maka masyarakat akan merasa nyaman di Puskesmas.

Tabel 19 tentang penilaian responden terhadap kinerja pegawai Puskesmas, menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 55 orang responden ternyata option A tidak mendapat nilai adalah sangat baik dan murah senyum, option B terdapat 40 orang responden atau 72,7% adalah baik dan murah senyum, option C terdapat 12 orang responden atau 21,8% adalah kurang baik dan murah senyum, option D terdapat 3 orang responden atau 5,5% adalah tidak baik dan murah senyum. Berdasarkan tabel 19 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kinerja pegawai Puskesmas adalah baik dan murah senyum.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak

Berdasarkan hasil wawancara (5 Mei 2010) yang penulis lakukan di Puskesmas Kec. Koto Gasib. Kab. Siak bahwa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah pengalaman dan pengetahuan. Dengan pengetahuan dan pengalaman ini masyarakat bisa memberikan penilaian akan suatu objek secara jujur. Dan apabila seseorang yang mengunjungi puskesmas lain atau membandingkan pelayanan yang diterima dari setiap puskesmas yang dikunjungi tentu seseorang akan lebih tahu dan lebih jujur dalam mempersepsikan suatu objek.

Pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas dibandingkan dengan Puskesmas lain yang pernah dikunjungi adalah baik. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara (5 mei 2010) dengan salah satu masyarakat Desa Buatan II bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak cukup baik. Masyarakat memberikan persepsi dalam hal ini berdasarkan pengalaman, pengalaman tentang pelayanan yang masyarakat alami dari Puskesmas lain yang pernah dikunjungi dan dengan pengalaman ini masyarakat memberikan penilaian secara objektif tentang pelayanan.

Berdasarkan pertanyaan angket no 16 dapatlah penulis disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang datang ke Puskesmas tersebut karena dekat, mudah dijangkau oleh masyarakat dan biaya pengobatan gratis.

Dari hasil angket keseluruhannya, dapat di ketahui bahwa fasilitas di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak perlu lengkapi lagi, untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan responden merasa puas karena apabila fasilitas nya lengkap maka pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat pun memuaskan dan cepat, serta kebersihan kondisi dan lingkungan Puskesmas juga perlu ditingkatkan lagi demi kenyamanan masyarakat desa Buatan II.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari penyajian data dan hasil analisa data, maka penulis dapat memberikan kesimpulan yaitu :

1. Bahwa persepsi masyarakat Desa Buatan II terhadap Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak adalah baik. Hal ini terbukti dari hasil analisa data yaitu 66, 55% angka ini dapat dilihat diantara 56%- 76% .

Selain itu didukung dari hasil wawancara diantaranya adalah :

- a) Pelayanan yang diberikan cukup baik, dari segi sikap dan perilaku pegawai, kemampuan berkomunikasi, dan kerapian tempat kerja pegawai.
 - b) Pelayanan yang diberikan cukup baik dari segi skillnya, seperti dalam administrasi pengurusan surat berbadan sehat.
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Buatan II yaitu:
- a) Pengalaman pribadi masyarakat, dengan pengalaman tersebut masyarakat atau responden dapat mempersepsikan pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas baik.
 - b) Pengetahuan. Dengan pengetahuan ini maka sangatlah membantu masyarakat atau responden dalam mengeluarkan pendapat khususnya pada Pelayanan Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak sehingga dapat memberikan penilaian yang jujur dan objektif tentang pelayanan yang diterima.

B. SARAN.

- 1) Dengan penelitian ini diharapkan Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dapat meningkatkan pelayanan yang lebih prima terhadap masyarakat sehingga tidak menimbulkan persepsi yang negatif yang akan berdampak negatif pula terhadap citra Puskesmas tersebut.
- 2) Diharapkan dengan penelitian ini Pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak lebih mampu meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- 3) Dengan penelitian ini diharapkan Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dapat meningkatkan fasilitas yang diperlukan sehingga dalam melayani masyarakat lebih cepat dan masyarakat tidak merasa kecewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Bungin, Burhan, 2005, *Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana
- Hasan M. Iqbal, 2002, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- H.A.S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, 2008, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kotler, Philip, 1996, *Manajemen Marketing*, Jakarta : Erlangga
- Mulyana Deddy, 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : P.T Remaja Rosda Karya
- Rahman, Abdul Sholeh, 2004, *Psikologi Suatu Pengantar(Dalam Perspektif Islam)*, Jakarta: Kencana
- Rahmat Jalaluddin, 1996, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Rosady, Ruslan, 2005, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Ryadi, Slamet, 1981, *Public Health*, Surabaya: Usaha Nasional
- Sudjono, Anas, 1994, *Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sutopo, Suryanto, Adi, 2003, *Pelayanan Prima*, Jakarta : Lembaga Adm. Negara
- Suyanto Bagong, Sutinah, 2007, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : Kencana
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset
- Veithzal Rivai, 2007, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: Grafindo
- Walgito, Bimo, 2003, *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta: Andi
- Werner j, dkk, 2007, *Teori Komunikasi*, Jakarta : Kencana
- Wexley N, Kenneth, 1988, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*, Jakarta: P.T Bina Aksara

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pegawai Puskesmas	33
Tabel 2 Status Responden.....	46
Tabel 3 Usia Responden	47
Tabel 4 jenis kelamin responden.....	48
Tabel 5 responden sering mengunjungi puskesmas lain selain puskesmas kec. Koto gasib kab. siak	48
Tabel 6 penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas kec. Koto gasib kab. siak.....	49
Table 7 penilaian responden terhadap fasilitas di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	49
Table 8 penilaian responden terhadap sikap pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab.Siak	50
Table 9 penilaian responden terhadap kemampuan berkomunikasi pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	51
Table 10 penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	51
Table 11 penilaian responden terhadap sikap dan tingkah laku yang baik dari pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	52
Table 12 penilaian responden terhadap pelayanan dalam pengurusan administrasi (surat berbadab sehat).....	53
Table 13 penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	53
Table 14 penilaian responden terhadap teguran oleh pegawai jika tidak mematuhi peraturan di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	54
Table 15 penilaian responden terhadap kerapian pegawai puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	55
Table 16 penilaian responden terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	55
Table 17 penilaian responden terhadap kenyamanan ruangan untuk masyarakat yang berkunjung di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	56

Table 18 penilaian responden terhadap kondisi dan kebersihan fasilitas lingkungan dalam lingkungan puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	57
Table 19 penilaian responden terhadap kerja pegawai dalam memberikan pelayanan di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	58
Table 20 rekapitulasi jawabab responden tentang persepsi masyarakat desa buatan II terhadap pelayanan pegawai di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	62
Table 21 rekapitulasi jawabab persepsi masyarakat desa buatan II terhadap pelayanan pegawai di puskesmas kec. Koto gasib kab. Siak	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 teori S-O-R.....	16
Gambar 2 Struktur Organisasi Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak	35
Gambar 3 Analisa Teori S-O-R	68

DAFTAR WAWANCARA

1. Saudara sebagai masyarakat desa Buatan II bagaimana persepsi saudara terhadap pelayanan pegawai di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dibandingkan dengan puskesmas lain yang pernah ada anda kunjungi dan faktor apa sajakah yang mempengaruhi persepsi saudara?
2. Menurut saudara bagaimana penggunaan fasilitas yang telah disediakan di Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?
3. Menurut bapak apakah pelayanan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak sudah maksimal dan apa saja yang mempengaruhi persepsi bapak terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab Siak?

ANGKET PENELITIAN

II. Petunjuk pengisian angket

- a. Angket ini hanya semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah. Pengisian angket ini tidak berpengaruh apapun pada status atau kedudukan saudara.
- b. Mohon mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya dengan secara jujur sesuai keadaan yang sebenarnya karena rahasia jawaban saudara tetap terjamin
- c. Pilih salah satu jawaban a,b, c dan d
- d. Lingkari atau beri tanda silang (x) pada pilihan jawaban saudara
- e. Terimakasih atas kesediaan saudara mengisi dan mengembalikan angket tersebut kepada yang bersangkutan

III. Data Responden

1. Pekerjaan :

☐

PNS

☐

Wirausaha

☐

Petani

☐

Umum

2. Usia :.....tahun

3. Jenis Kelamin :

☐

Laki-laki

☐

Perempuan

IV. Data Penelitian

1. Apakah saudara sering mengunjungi Puskesmas selain dari Puskesmas Kecamatan Koto Gasib Kab. Siak
 - a. sangat sering
 - b. pernah
 - c. kadang-kadang
 - d. tidak pernah
2. Bagaimana penilaian saudara terhadap pelayanan yang telah diberikan pegawai Puskesmas Kec.Koto Gasib Kab. Siak dibandingkan dengan Puskesmas lain yang pernah saudara kunjungi?
 - a. Sangat bagus
 - b. Bagus
 - c. Kurang bagus
 - d. Tidak bagus
3. Bagaimana tanggapan saudara tentang fasilitas yang ada di Puskesmas di Kec Koto Gasib Kab. Siak?
 - a. Sangat lengkap
 - b. lengkap
 - c. Kurang lengkap
 - d. Tidak lengkap
4. Menurut saudara bagaimana sikap dan perilaku pegawaipuskesmas terhadap saudara dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat ramah dan sopan
 - b. Ramah dan sopan
 - c. Kurang ramah dan sopan
 - d. Tidak ramah dan sopan
5. Bagaimana komunikasi pegawai pada saat memberikan pelayanan pada saudara?
 - a. Sangat lancar dan efektif
 - b. Lancar dan efektif
 - c. Kurang lancar dan efektif
 - d. Tidak lancar dan efektif

6. Apakah saudara merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang puas
 - d. Tidak puas
7. Menurut saudara apakah pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
8. Dalam proses pengurusan administrasi seperti mengurus surat keterangan berbadan sehat, apakah pegawai memberikan pelayanan yang baik?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
9. Menurut saudara apakah pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
 - a. Sangat cepat dan tepat
 - b. Cepat dan tepat
 - c. Kurang cepat dan tepat
 - d. Tidak cepat dan tepat
10. Menurut saudara apakah saudara pernah ditegur pegawai Puskesmas ketika saudara tidak mematuhi peraturan Di Puskesmas tersebut?
 - a. Pernah
 - b. Kadang-kadang
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak tahu

11. Bagaimana penampilan dan kerapian pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?
- a. Sangat rapi
 - b. Rapi
 - c. Kurang rapi
 - d. Tidak rapi
12. Bagaimana menurut anda sikap pegawai Puskesmas dalam memberikan pelayanan ?
- a. Sangat sopan
 - b. Sopan
 - c. Kurang sopan
 - d. Tidak sopan
13. Bagaimana kenyamanan ruangan yang disediakan untuk masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?
- a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang nyaman
 - d. Tidak nyaman
14. Bagaimana kondisi dan kebersihan fasilitas dan lingkungan dalam lingkungan kec. Koto gasib kab. Siak?
- a. Sangat bersih dan rapi
 - b. Bersih dan rapi
 - c. Kurang bersih dan rapi
 - d. Tidak bersih dan rapi
15. Bagaimana tanggapan saudara terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak?
- a. Sangat baik dan murah senyum
 - b. Baik dan murah senyum
 - c. Kurang baik dan murah senyum
 - d. Tidak baik dan murah senyum

16. Apa yang menarik buat anda lebih mengunjungi Puskesmas Kec. Koto Gasib Kab. Siak dibandingkan dengan Puskesmas lain?

.....

.....

.....